

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

Amazon WorkMail 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 6 日

此 Amazon WorkMail 服務等級協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon WorkMail 之政策，且分別適用於使用 Amazon WorkMail 的每個帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

服務承諾

AWS 應盡商業合理努力提供 Amazon WorkMail，並於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon WorkMail 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的標的 Amazon WorkMail 服務所支付之總費用中，計算未能符合服務承諾之百分比，如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon WorkMail 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在適用每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon WorkMail 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免申請和付款程序

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

若要獲得服務抵免，您必須在[claim AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)來提交索賠。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索賠的每個 Amazon WorkMail 不可用狀態事件的日期和時間；及
3. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（這些記錄中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

若適用於此申請月份的每月正常執行時間百分比經本公司確認少於適用的服務承諾，則本公司將於我方確認的您的申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

Amazon WorkMail SLA 排除條款

服務承諾不適用於符合以下條件之任何標的 Amazon WorkMail

不可用、暫停或終止情事，或其他任何標的 Amazon WorkMail 效能問題：(i)

因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出標的 Amazon WorkMail 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上標的 Amazon WorkMail 文件所載之指南或超出所述限制所導致的結果；或 (iv)

基於我們依本協議規定暫停或終止您使用標的 Amazon WorkMail 之權利所引起者（統稱為「Amazon WorkMail SLA

除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司每月停機時間計算中使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「每月停機時間」是指單一計費週期內 Amazon WorkMail 在給定 AWS 區域不可用的 1 分鐘間隔數，該數為您 WorkMail 組織內所有使用者的總和。
- 「每月正常運作時間百分比」的計算方法是，從100%中減去每月停機時間，除您企業的使用者總數，再乘以當月1分鐘間隔的總數： $(100\% - (\text{每月停機時間} / (\text{您企業中的使用者人數} * \text{該月的分鐘數})))$ 。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的 Amazon WorkMail 帳戶。
- 「不可用」具體指使用者嘗試但無法 (i) 透過 Amazon WorkMail Web 介面傳送電子郵件 (ii) 在 Amazon WorkMail Web 介面接收電子郵件 (iii) 在 Amazon WorkMail Web 介面查看日曆 (iv) 在 Amazon WorkMail 網路介面中打開他們的聯絡簿。「不可用」一詞不包括所有其他問題，包括任何 Amazon WorkMail SLA 排除條款直接或間接導致的任何問題。